

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventisei del mese di ottobre, alle ore 12.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 65 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 16/2018 – XXX S.r.l. / TIM SPA

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 GU14 n. 1.11.12.5/16/2018 del 15.1.2018 con la quale la XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia con la società TIM SPA (di seguito, TIM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 17.1.2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 17.4.2018 con la quale le parti venivano invitate a comparire all'udienza del 8.5.2018;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell'Avv. Vittorio del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- a) di essere da molti anni cliente Tim, classificato come "cliente Top Business";
- b) che nel periodo 2014-2016 era in essere un contratto di telefonia dedicato, con un altrettanto dedicato riferimento commerciale fino al 27.1.2016;
- c) che nel corso dell'ultimo contatto telefonico, avvenuto in data 21.1.2016, Tim confermava che dopo la scadenza contrattuale per la telefonia fissa (fine febbraio 2016) avrebbe mantenuto in essere le condizioni correnti fino alla scadenza del contratto di telefonia mobile (fine dicembre 2016) per poi unificarle in un solo contratto;

- d) che a fine giugno 2016 Tim comunicava all'istante una nuova organizzazione a seguito della quale erano variati anche i riferimenti commerciali;
- e) di aver ricevuto in data 3.8.2016 una fattura anomala di telefonia mobile con modifica delle condizioni contrattuali di cui veniva avvisato tempestivamente il nuovo riferimento commerciale;
- f) che in data 20.9.2016 Tim contattava l'istante per comunicare che da un paio di bimestri non risultavano più tariffe dedicate;
- g) che pertanto parte istante si metteva ripetutamente e con difficoltà in contatto con i riferimenti commerciali al fine di sollecitare l'emissione di alcune fatture mancanti e di ridiscutere il contratto;
- h) di aver ricevuto in data 16.3.2017 proposta da parte dell'operatore solo per la telefonia mobile;
- i) che in data 29.3.2017 è stato interrotto il servizio di telefonia fissa in uscita sulla linea XXX a causa del mancato pagamento della fattura 42201160000258 del 8.9.2016, fattura mai ricevuta nonostante i solleciti;
- j) che, a seguito di innumerevoli tentativi di prendere contatto con Tim, è stata trasmessa la fattura relativa al 5° bimestre ed è stata pagata per la metà dell'importo esposto nella medesima, somma giudicata congrua e in linea con le fatture precedentemente ricevute basate sulle tariffe di cui al contratto XXX-Tim;
- k) che in data 17.5.2017 veniva ricevuto il nuovo agente Tim, il quale rassicurava l'istante sul rimborso di quanto pagato in eccedenza; tuttavia nella mail ricevuta dallo stesso in data 19.6.2017 emergeva come il rimborso fosse subordinato alla sottoscrizione di un nuovo contratto avente a oggetto sia la telefonia fissa sia quella mobile;
- l) che parte istante, a fine settembre, si determinava a migrare verso altro operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede all'operatore TIM:

1. Rimborso degli importi pagati in eccedenza con tariffazione DM pari a € 14.750 oltre IVA.

TIM nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a) che la società istante ha sottoscritto un Contratto Fonia Singolo di durata biennale con decorrenza dal 1.2.2014 al 1.2.2016 che conteneva sconti e promozioni riservate in via esclusiva al cliente;
- b) che l'art. 5.4 del contratto prevede che una volta scaduto il termine "al traffico relativo ai servizi di Fonia eventualmente sviluppata dal Cliente si applicheranno le condizioni economiche di base previste per la clientela di categoria Affari come pubblicate sul sito web di Telecom Italia";

- c) che Telecom ha semplicemente dato seguito agli accordi intercorsi con parte istante, applicando a far data dal conto 5/16 le condizioni economiche di base contrattualmente previste;
- d) che gli addebiti successivi al 1.2.2016 sono relativi a traffico a consumo e nessuna proposta commerciale è stata formulata da Telecom in seguito alla cessazione del Contratto Fonia Singolo;
- e) che la lamentata sospensione del servizio di un giorno è conseguita al mancato pagamento del conto 5/16 di importo di € 11.261,39, su cui sussiste una morosità pari a € 5.630,70.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta l'istanza.

Con memoria di replica del 23.2.2018 parte istante precisava quanto segue:

- a) che fin da gennaio 2016 l'istante ha preso contatto con l'agente direzionale Tim per rivedere il contratto;
- b) che l'accettazione del maggior costo subito a partire dalla scadenza contrattuale è dipesa dal fatto che il gestore ha sempre assicurato l'istante circa il rimborso del costo eccedente;
- c) che la mail del commerciale del 19.6.2017 quantificava in € 10.550 oltre IVA il maggior costo annuo subito.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Da quanto acquisito agli atti nel corso dell'istruttoria emerge la sottoscrizione, da parte dell'istante e Tim, di un Accordo datato 3.2.2014 contenente un'offerta commerciale dedicata, con listino personalizzato, della durata di due anni avente a oggetto la fornitura da parte di Tim dei servizi di telefonia fissa sulle linee XXX e XXX.

Si trattava dunque di un contratto dedicato sviluppato dettagliatamente in una serie di articoli, non di un'offerta standard a cui parte istante aderiva.

Ora l'art. 5 rubricato "Durata e Condizioni di fine rapporto", al comma 4, prevede che *"Successivamente alla scadenza per qualunque causa del presente Accordo, al traffico relativo ai servizi di Fonia eventualmente sviluppato dal Cliente si applicheranno le condizioni economiche di base previste per la clientela di categoria Affari come pubblicate sul sito web di Telecom Italia; per quanto concerne il traffico fonia inbound troverà applicazione quanto previsto nell'Allegato B al presente Accordo"*.

Parte istante, consapevole della scadenza dell'accordo, ha prodotto una serie di mail intercorse a partire dal gennaio 2016 con i riferimenti commerciali Tim che si sono alternati volte a verificare la volontà dell'operatore di stipulare un nuovo contratto dedicato.

Dal carteggio intercorso fra le parti, emerge una mail del 19.6.2017 a firma dell'agente Tim XXX in cui, nell'ambito di una valutazione di nuove offerte, l'agente stesso esprime la possibilità di una revisione del traffico valorizzato a decreto ministeriale, a partire dalla scadenza del contratto, subordinandola alla sottoscrizione di un nuovo contratto, la cui determinazione è rimessa alla libera disponibilità delle parti, sottoscrizione che non si è mai verificata.

Infatti l'agente Tim riferisce testualmente che “..a contratto siglato faremo fare i conteggi dal nostro Customer Care dalla scadenza del personalizzato ante DM, fino a oggi”, ma la ricorrente a settembre 2017 migrava verso altro operatore e interrompeva il rapporto con Tim.

A fronte della mancata determinazione delle parti di procedere alla stipula di un nuovo contratto dedicato, non possono valere le eccezioni della XXX per cui l'accettazione del maggior costo subito a partire dalla scadenza contrattuale è dipesa dal fatto che il gestore ha sempre assicurato l'istante circa il rimborso del costo eccedente.

Ora, atteso che dal 2.1.2016, data di scadenza del contratto biennale, non risulta essere stata concordata fra le parti altra offerta commerciale dedicata, Tim ha correttamente applicato al traffico maturato dopo il 1.2.2016 le tariffe ordinarie, come previsto dal succitato articolo 5.4 del contratto.

Alla luce delle premesse considerazioni, la richiesta di rimborso formulata da parte istante non può essere accolta.

C) Sulle spese del procedimento.

Considerato il rigetto della domanda dell'istante e considerato il comportamento complessivo delle parti durante la procedura, si dispone la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati,

il **rigetto** dell'istanza presentata dalla XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX nei confronti di TIM S.p.A., in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte